



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

EXMO. SR. JUIZ DE DIREITO DA VARA FEDERAL DA SEÇÃO JUDICIARIA DO RIO DE JANEIRO

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, órgão vinculado à Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro CNPJ n.º 30.449862/0001-67) sem personalidade jurídica, especialmente constituído para defesa dos interesses e direitos dos consumidores (**doc. 01**), estabelecida na Rua da Alfândega n.º 8, térreo, sala 3, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 20070-000, vem, por intermédio do seu patrono (**doc. 02**), propor:

AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO COM PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DE TUTELA

Em face da **EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS - ECT**, inscrita no CNPJ sob o n.º 34.028.316/0002-94, estabelecida à Avenida Presidente Vargas, n.º 3077, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 20.210-900, com fundamento no Código de Defesa do Consumidor, principalmente nos artigos 6º, incisos VI e X, 14, 22, artigos 6º e 7º, da Lei n.º 8.789/95 e art. 1º, III, art. 21, inciso X e 37, § 6º, todos da CF, e nos termos que se seguem:



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

PRELIMINARES

I - DA LEGITIMIDADE ATIVA DA AUTORA

Tendo em vista que o CDC é norma especial, de ordem pública e interesse social, e por tratar de matéria processual, mais precisamente, e de forma integral em seu artigo 82, III, sobre a legitimidade ativa *ad causam* dos órgãos da administração pública para defender os direitos e interesses dos consumidores através de ações judiciais coletivas de consumo, deve ser aplicado prioritariamente em relação às demais legislações aplicáveis, como a Lei n. 7.347/85 e o CPC.

“Examinando agora a questão inicialmente proposta, entendemos que, após a vigência do Código de Defesa do Consumidor, apenas os entes legitimados pelo art. 82 podem propor ações coletivas em defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das pessoas equiparadas. Com efeito, o CDC é lei específica para proteção do consumidor, *tout court*, e prefere, neste ponto, à Lei da Ação Civil Pública, que cuida da ação de responsabilidade por danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, com bem maior generalidade”. (ARAÚJO FILHO, Luiz Paulo. *Comentários ao código de defesa do consumidor: direito processual*. São Paulo: Saraiva, 2002, pp. 66/67) (grifos nossos)

“As normas do CPC e da LACP são aplicáveis às ações individuais e coletivas fundadas no CDC, desde que não sejam incompatíveis com o microsistema do CDC. Caso contrarie dispositivo expresso do CDC ou seu espírito, a norma do CPC ou da LACP não pode ser aplicada”. (NERY JUNIOR, Nelson. *Código de processo civil comentado e legislação processual civil extravagante em vigor, atualizado até 01.08.1997*. São Paulo: RT, 1997, p. 1402) (Grifos nossos)



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

“As disposições da LACP são integralmente aplicáveis às ações propostas com fundamento no CDC, naquilo em que não houver colidência, como é curial.

(...)

Há, por assim dizer, uma perfeita interação entre os sistemas do CDC e da LACP, que se completam e podem ser aplicados indistintamente às ações que versem sobre direitos ou interesses difusos, coletivos e individuais, observado o princípio da especialidade das ações sobre relações de consumo, às quais se aplica o Título III do CDC e só subsidiariamente a LACP” (NERY JUNIOR, Nelson. *Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto*. São Paulo: Forense Universitária, pp. 1032/1033)

Dispõe o artigo 82, III, do CDC que “para fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente” “as entidades e órgãos da administração pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos” dos consumidores.

A Autora é uma comissão permanente da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro (arts. 109, da Constituição do Estado do Rio de Janeiro, e 25, parágrafo único, XXI, do Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro), sem personalidade jurídica, especificamente destinada, de forma ampla, à defesa dos direitos e interesses do consumidor (art. 26, § 19, alíneas “a” a “c”, do Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro), e de forma específica, apesar de não haver qualquer exigência no artigo 82, III, do CDC (exige apenas que “defenda” os direitos e interesses dos consumidores), à defesa dos direitos e interesses do consumidor através de ações judiciais coletivas de consumo (art. 26, § 19, alínea “d”, do Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro).



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Art. 109. Constituição do Estado do Rio de Janeiro. *A Assembleia Legislativa terá comissões permanentes e temporárias, constituídas na forma e com as atribuições previstas nos respectivos Regimento ou ato legislativo de sua criação.*

Art. 25. Regimento Interno da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro. *Iniciados os trabalhos de cada sessão legislativa, a Mesa, dentro do prazo improrrogável de quinze dias, providenciará a organização das comissões permanentes.*

Parágrafo único. *As comissões permanentes são:*

(...)

XXI – *Comissão de Defesa do Consumidor, com cinco membros.*

Art. 26. Regimento Interno da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro. *Compete às comissões permanentes:*

(...)

§ 19 – *À Comissão de Defesa do Consumidor compete:*

- a) manifestar-se sobre matéria referente à economia popular;*
- b) manifestar-se sobre composição, qualidade, apresentação, publicidade e distribuição de bens e serviços, relações de consumo e medidas de defesa do consumidor.*
- c) acolher e investigar denúncias sobre matéria a ela pertinente e receber a colaboração de entidades e associações relacionadas à defesa do consumidor.*
- d) representar a título coletivo, judicialmente ou extrajudicialmente, os interesses e direitos previstos no Parágrafo único do art. 81, conforme autorização expressa no art. 82, III, todos da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990.*



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

“(…) Desse modo, um Departamento de proteção ao Consumidor, por exemplo, órgão integrante de determinada Secretaria de governo estadual e, portanto, da administração direta, está capacitado ao ajuizamento da ação, sem necessidade de ser a capacidade atribuída à própria entidade federativa estadual em si, como ocorre no sistema geral relativo a esse pressuposto processual. O mesmo se pode dizer, ainda como exemplo, de um Departamento de Defesa do Meio Ambiente: embora seja um órgão, e não uma pessoa, poderá habilitar-se como autor da ação civil pública. É comum, aliás, na estrutura do Executivo ou do Legislativo, a instituição de Procons, órgãos destinados à proteção dos consumidores”. (CARVALHO FILHO, José dos Santos. *Ação Civil Pública: comentários por artigos*)

“Além das entidades, o inciso III também legitima os órgãos da administração pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos pelo Código, reconhecendo-lhes a personalidade judiciária e permitindo, assim, a plena atuação em juízo de órgãos públicos como o Procon e os Núcleos de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública, que podem, agora, sem nenhuma dúvida, propor, *nomine* próprio, ações coletivas em defesa dos consumidores (sempre em sentido amplo)”. (ARAÚJO FILHO, Luiz Paulo. *Comentários ao código de defesa do consumidor: direito processual*. São Paulo: Saraiva, 2002, p. 81)

“A norma autoriza a propositura da ação coletiva pelos órgãos públicos de defesa do consumidor, mesmo que não tenham personalidade jurídica. Têm eles personalidade judiciária, podendo ser autores de demanda em juízo. Os Procons, por exemplo, podem agir em juízo, em nome próprio, por meio de seu diretor ou representante legal. O diretor do ente despersonalizado pode conferir mandato a advogado para que seja proposta a ação, sendo desnecessário que o procurador da pessoa jurídica de direito (procurador da República, procurador do Estado ou procurador do Município) subscreva a



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

petição inicial. Caso o diretor ou representante legal do ente despersonalizado seja advogado, pode lê mesmo subscrever a petição inicial de ação coletiva.

(...)

Não há necessidade de previsão estatutária estrita para que se entenda legitimada, sendo suficiente que a associação defenda os direitos do consumidor”. (NERY JUNIOR, Nelson. *Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto*. São Paulo: Forense Universitária, p. 1396)

Direito Constitucional. Ação Civil Pública. Tutela dos interesses consumeristas. Legitimidade *ad causam* do Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública para propositura da ação. A legitimidade da Defensoria Pública, como órgão público, para defesa dos direitos dos hipossuficientes é atribuição legal, tendo o Código de Defesa do Consumidor, no seu artigo 82, III, ampliado o rol de legitimados para propositura da ação civil pública àqueles especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos pelo Código. Constituiria intolerável discriminação negar a legitimidade ativa de órgão estatal – como a Defensoria Pública – as ações coletivas se tal legitimidade é tranquilamente reconhecida aos órgãos executivos e legislativos (como entidades do Poder Legislativo de defesa do consumidor). Provimento do recurso para reconhecer a legitimidade ativa *ad causam* da apelante (TJRJ, Ap. Cív. 2003.001.04832, 6ª Câm. Cív., Rel. Des. Nagib Slaibi Filho).

e) encaminhar as representações mencionadas na alínea “d” para publicação na íntegra no Diário Oficial da ALERJ, assim como as desistências das representações feitas.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Portanto, inegável a legitimidade da autora para figurar no pólo ativo da presente demanda, assim como de qualquer demanda judicial coletiva de consumo, conforme, há anos, reconhecido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e pelo TRF 2ª Região.

Ação Civil Pública. Direito do Consumidor. Comissão de defesa do consumidor da Assembléia Legislativa. Legitimação por força do inciso III do art. 82 do CDC. Sentença que se reforma. Recurso provido (TJRJ, Ap.Cív. 2006.001.13728, 10ª Câmara Cível, Rel. Des. José Carlos Varanda, julgado por unanimidade).

PROCESSO CIVIL. AÇÃO COLETIVA. O CPDC, ao dispor no art. 82, III, que têm legitimidade ativa nas ações coletivas “as entidades e órgãos da administração pública, direta e indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses protegidos por este Código”, não permite dúvida quanto à legitimação de pessoas formais e se refere aos direitos metaindividuais, em que inscrevem os individuais homogêneos (id, art. 81, III). Apelo conhecido e provido. Sentença que se anula. Unânime (TJRJ, Ap.Cív. 2006.001.23959, 3ª Câmara Cível, Rel. Des. Fernando Foch).

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. BRINQUEDOS DESTINADOS AO PÚBLICO INFANTIL CAUSADORES DE DANO EM POTENCIAL. LEGITIMIDADE ATIVA DA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO PARA PROPOSITURA DA DEMANDA. ART. 82 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DOS PRESSUPOSTOS PARA A ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA JURISDICIONAL. PROVIMENTO DO RECURSO. O legislador, no Artigo 82 do Código de Defesa do Consumidor, buscou ampliar o rol de entidades legitimadas para a



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

propositura de demandas coletivas, visando sempre a proteção do consumidor, hipossuficiente nas relações jurídicas formadas com os prestadores de serviços. Apesar do poder geral de cautela do Juiz, tenho que os requisitos da tutela antecipada devem ser observados com acuidade, predicado que não falta à ilustrada Juíza monocrática prolatora da decisão, mas convenha-se que terminou por plasmá-la sem considerar os costumes, a cultura, a educação e especialmente a área comercial nos Estados Unidos da América e no Canadá, que certamente não são semelhantes aos nossos. Ademais, resta esclarecer que o denominado recall nada mais é do que um modo de prevenir possíveis acidentes, por causa da potencial periculosidade que podem apresentar os produtos (art. 10, § 1º, CDC), mas não é o que se depreende dos argumentos da causa e da própria decisão recorrida, que consideram os produtos já como, simplesmente, defeituosos. Inexistência indelével dos requisitos propiciadores da outorga da antecipação da tutela, pelo que a decisão agravada navega na esteira da ilegalidade, já que ultrapassados os limites do artigo 273 do CPC. Rejeição da preliminar de ilegitimidade ativa ad causam da agravada. Provimento do recurso com a cassação da decisão agravada (TJRJ, AgIn. 2007.002.31506, 16ª Câmara Cível, Rel. Des. Lindolpho Morais Marinho).

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. ILEGITIMIDADE ATIVA REJEITADA. DECISÃO DO JUÍZO A QUO QUE DEFERIU PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DA TUTELA *INAUDITA ALTERA PARS* PARA RETIFICAÇÃO DE PUBLICIDADE VEICULADA PELA AGRAVANTE, SOB O FUNDAMENTO DE QUE A OFERTA NÃO ESTAVA SENDO CUMPRIDA DA FORMA DIVULGADA. APRESENTAÇÃO DE DIVERSOS CONTRATOS ANTERIORES A PROPOSITURA DO FEITO QUE COMPROVAM O CUMPRIMENTO DO OFERTADO PELA AGRAVANTE. CONTRATOS POSTERIORES AO AJUIZAMENTO DA AÇÃO TAMBÉM DEMONSTRAM O CUMPRIMENTO DO DIVULGADO NA PUBLICIDADE.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DECISÃO QUE MERECE REFORMA. RECURSO PROVIDO (TJRJ, Ag. In. 2009.002.1274, 15ª Câmara Cível, Rel. Des. Roberto Ribeiro).

Civil. Consumidor. Ação Coletiva de Consumo. Prática de “errata” em anúncios de publicidade, em relação a preços de produtos. Sentença de procedência. Apelação de ambas as partes.

Efeito suspensivo. Conhecimento, pela norma do art. 520, VII, do CPC. Ausência de demonstração de perigo de lesão de difícil reparação a amparar a concessão do efeito vindicado. Incumbe à recorrente o exercício de vigilância quanto à publicidade de seus produtos, notadamente à conta de defesa dos interesses do consumidor. Indeferimento do requerido.

Preliminar de defeito de representação processual, ilegitimidade ativa e ausência de interesse processual rejeitadas. Precedente desta Corte e inteligência do art. 85 do CDC.

Função social da empresa. Ausência de violação à mesma. Conduta reiterada pela recorrente, demonstrada nos autos, que em verdade ataca a legislação defensiva do consumidor. Responsabilidade social corporativa que implica respeito à transparência e responsabilidade da publicidade vinculada, não observada pela apelante.

Julgamento extra petita. Sentença prolatada em consonância à autorização contida no artigo 84 do CDC, a fim de se garantir efetividade ao comando judicial. Não ocorrência do mesmo.

Provas dos danos materiais causados a serem produzidas em sede de liquidação de sentença, de forma concreta. Responsabilidade da apelante corretamente reconhecida, diante da documental acostada aos autos.

Repetição em dobro dos valores cobrados em excesso. Sanção que não se coaduna com os termos da norma consumerista. Devolução dos valores cobrados em desacordo com a oferta (de forma simples) que ocorre ope legis.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Multa fixada em valor razoável e proporcional que se mantém. Alteração, entretanto, da periodicidade a fim de se coadunar com a finalidade indicada no dispositivo da sentença.

Honorários e custas corretamente fixados não merecendo reparo.

Provimento parcial do primeiro apelo, desprovimento do recurso adesivo e aplicação de multa por litigância de má-fé à primeira recorrente (TJRJ, Ap.Civ. 2009.001.18292, 18ª Câmara Cível, Rel. Des. Pedro Raguenet).

Tal questão preliminar também foi objeto de análise pelo E. Superior Tribunal de Justiça, não restando dúvida quanto à legitimidade da autora para propor Ação Coletiva em benefício dos consumidores, vejamos:

PROCESSUAL CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. SISTEMA DE BILHETAGEM ELETRÔNICA DE ÔNIBUS REALIZADA PELA FETRANSPORTE - RIOCARD. ARTS. 81 E 82 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. LEGITIMAÇÃO ATIVA DA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. INTERPRETAÇÃO DAS NORMAS QUE REGEM A AÇÃO CIVIL PÚBLICA.

1. Cinge-se a controvérsia à legitimidade da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro para propor Ação Civil Pública visando a obrigar os associados da Federação das Empresas de Transporte de Passageiros do Estado do Rio de Janeiro - Fetranspor a informar o saldo do Riocard (sistema de bilhetagem eletrônica de ônibus) sobre cada débito realizado no respectivo cartão.

2. O CDC conferiu legitimação para ajuizamento de demandas coletivas, inclusive para a tutela de interesses individuais homogêneos, às "entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados a defesa dos interesses e direitos" do consumidor (art.82, III).



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

3. As normas que regem a Ação Civil Pública - símbolo maior do modelo democrático, coletivo, eficiente e eficaz do acesso à Justiça, na sua concepção pós-moderna - convidam à ampliação judicial, jamais à restrição, do rol de sujeitos legitimados para a sua propositura. O Juiz, na dúvida, decidirá em favor do acesso à Justiça, pois a negação da legitimação para agir demanda vocalização inequívoca do legislador.

4. A recorrente - Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro - é entidade ou órgão técnico vinculado ao Poder Legislativo Estadual com competência, expressa e específica, para atuar na tutela do consumidor, integrando o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

5. A previsão normativa para ajuizar demandas coletivas na hipótese dos autos foi inserida, em fevereiro de 2006, no art. 26, § 49, "d", do Regimento Interno da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, reforma (diga-se, de passagem, desnecessária) realizada rigorosamente para expressar tal possibilidade.

6. Na apreciação da legitimação para a proposição de ações coletivas, não se deve entender restritivamente a expressão "Administração Pública", referida no art. 82, III, do CDC. Para o intérprete da lei, como o STJ, importa apenas indagar se o órgão em questão exerce, com base em autorização legal, função administrativa e, por meio dela, a defesa do consumidor, de modo análogo ou semelhante ao Procon.

7. Recurso Especial provido para reconhecer a legitimidade da Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Rio de Janeiro para a propositura de demanda coletiva visando à defesa do consumidor (grifou-se)

(REsp 1075392/RJ, Rel. Ministro CASTRO MEIRA, Rel. p/ Acórdão Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 15/12/2009, DJe 04/05/2011)



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

II - DA APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O consumidor que utiliza os serviços da demandada estabelece uma relação de consumo com a empresa, uma vez que, através de um ato subjetivo bilateral, realiza um contrato de prestação de serviços. Em outras palavras, enquanto prestadora de um serviço público, a ré enquadra-se no conceito de fornecedora previsto no art. 3º do CDC, motivo pelo qual devem ser aplicadas à hipótese dos autos as regras inseridas no Código de Defesa do Consumidor.

Em suma, pelo fato da questão aqui discutida tratar de fornecimento de bens e serviços, não resta dúvida de que a Lei nº 8.078/90, Código de Defesa do Consumidor, tem plena aplicabilidade ao caso ora em discussão.

III - DA COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA FEDERAL

Trata-se de processo que deverá tramitar na Justiça Federal, em razão de figurar no pólo passivo da demanda uma empresa pública federal (CORREIOS), conforme previsão do art. 109, I, da Constituição Federal:

Art. 109. Aos juízes federais compete processar e julgar: I – as causas em que a União, entidade autárquica ou empresa pública federal forem interessadas na condição de autoras, rés, assistentes ou oponentes, exceto as de falência, as de acidentes de trabalho e as sujeitas à Justiça Eleitoral e à Justiça do Trabalho; - grifo nosso.

Assim, resta comprovada a competência da Justiça Federal para processar e julgar a presente ação civil pública.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

IV - DOS FATOS

Há anos a população fluminense sofre com a má prestação do serviço fornecido pela **EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS – ECT**. Tal fato foi objeto de Ações Cíveis Públicas, no estado do Rio de Janeiro, ajuizadas por entes legitimados a propor Ações coletivas em prol da proteção dos consumidores.

Essas demandas tinham como objetivo precípua compelir a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos a prestar adequadamente o serviço postal aos cidadãos do estado do Rio de Janeiro, já que foram constatados problemas como atrasos na entrega das correspondências e mercadorias dos consumidores; filas intermináveis nas agências e centros de distribuição da empresa; ausência de informação precisa, no momento da contratação do serviço, sobre a área de atuação da demandada; ausência de entrega de encomendas a destinatários com endereços em áreas consideradas de risco; necessidade do consumidor se dirigir ao Centro de Distribuição para buscar suas encomendas, etc.

Os problemas relatados, infelizmente inseridos dentro da estrutura organizacional da empresa, foram acentuados em razão da nova ordem mundial imposta pelo vírus SARS-CoV-2. É inegável que as medidas de proteção impostas pelos governos, em consonância com a orientação da Organização Mundial da Saúde (OMS), contribuíram para o aumento do comércio eletrônico e, conseqüentemente, da demanda dos Correios. Somado a isso, a redução do número de funcionários da empresa trabalhando efetivamente em campo, por conta da COVID-19, contribuiu para o aumento das reclamações dos consumidores insatisfeitos com a prestação do serviço fornecido por esta empresa pública.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Segundo dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC)¹, o número de reclamações em face dos Correios no estado do Rio de Janeiro, até o presente momento, quase triplicou comparado ao ano 2019, vejamos:

Empresa	Total de Atendimentos
CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	4.597
B2W / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	2.286
OI FIBROCELLULAR	1.867
CLARO/EMBRATEL/NET	1.459
EMPRESA BRASILEIRA CORREIOS TELEGRAFOS	1.062
DECLAR.COM	983
TIM/INTELIG	982
LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE	960
CARREFOUR	939
SMARTFIT ESCOLA DE GINASTICA E DANÇA LTDA	937
MAGAZINE LUIZA	850
VIVO/ TELEFONICA /GVT	796
CBA	652
NETSHOES / ZATTINI	597
LOJAS RIACHUELO S.A	544
SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR ESTACIO DE SA LTDA	537
ITAO	501
COMPANHIA ESTADUAL DE AGUAS E ESGOTOS CEDAE	492
MASTERCASA MOVES E DECORACOES LTDA	491

É possível observar que, no ano corrente, a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos é a quinta colocada no Ranking de empresas mais reclamadas no PROCON estadual do Rio de Janeiro, com um total de 1.062 reclamações. Já no mesmo período do ano anterior, a empresa foi Ranqueada na 19ª posição, com um total de 395 reclamações.

¹ Disponível em: <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/Empresas> Acesso em 20 de nov. de 2020



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Empresa	Total de Atendimentos
CASAS BAHIA/ PONTO FRIO/ CNOVA/ EXTRA/ PÃO DE AÇÚCAR	4.258
OI FIXO/CELULAR	3.887
LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE	3.593
CLARO/EMBRATEL/NET	2.936
TIM/INTELIJ	2.378
SZW / SUBMARINO / SHOPTIME / LOJAS AMERICANAS	1.990
VIVO/ TELEFONICA /GVT	1.307
BRADESCO	998
SKY	949
COMPANHIA ESTADUAL DE AGUAS E ESGOTOS CEDAE	919
ITAU	787
CADIA ECONÔMICA FEDERAL	626
AMPLA ENERGIA E SERVIÇOS	591
CARREFOUR	585
FAB. ZONA OESTE S.A.	514
SANTANDER	500
NEXTEL	476
COMPANHIA DISTRIBUIDORA DE GAS DO RIO DE JANEIRO - CEG	429
EMPRESA BRASILEIRA CORREIOS TELEGRAFOS	395

A situação não é diferente no site RECLAME AQUI, sítio eletrônico especializado em reclamações, um dos mais procurados pelos consumidores para relatarem os problemas enfrentados com a empresa. Somente nos últimos 06 meses foram formalizadas 59.451 reclamações² em face dos Correios em todo o país, o que equivale a, aproximadamente, 330 reclamações por dia.

² Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/empresa/correios/> Acesso em 20 de nov. de 2020



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



Cabe lembrar ao respeitável juízo que o número de reclamações presume-se ainda maior, já que muitos consumidores, mesmo insatisfeitos com o serviço, não registram suas reclamações em ambientes virtuais. Deste modo, a fim de consubstanciar suas alegações, a autora apresenta em anexo (**ANEXO 01**) algumas reclamações formalizadas no mencionado endereço eletrônico. O principal problema relatado pelos consumidores, segundo pesquisa do próprio site, é a falha na prestação do serviço quanto à entrega, ou seja, falha na atividade fim da empresa.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



O mesmo acontece com as reclamações direcionadas ao canal de atendimento desta Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ. Inúmeros consumidores reclamam do atraso e ausência de entrega das correspondências e mercadorias, bem como do fato de, muitas vezes, terem que se deslocar até um centro de distribuição para receber suas encomendas. Assim, a fim de evitar que o processo se torne demasiadamente longo, a Autora separou, por amostragem, 82 reclamações (**ANEXO 02**) formalizadas pelos consumidores, neste ano, relatando os problemas elencados nesta ACP. Destacamos algumas reclamações para que Vossa Excelência tenha conhecimento dos fatos aqui narrados:



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

* Reclamação nº 246278/2020

O consumidor informa que no dia 12/05/2020, foi feita a postagem de um medicamento por SEDEX, que custou aproximadamente R\$ 130,59. Informa que já recebeu via SMS três mensagens da reclamada informando que o objeto havia sido liberado para entrega e que o produto seria entregue nas próximas horas, o que não ocorreu. Realizou vários contatos, sem sucesso, pois a ligação é interrompida ou fica muito tempo na espera. Em um desses contatos, o consumidor recebeu a informação que o objeto já teria sido entregue na agência da Taquara. Ocorre que o mesmo possui deficiência física e está no grupo de risco, além disso, sua encomenda foi paga para que fosse entregue em sua residência. Solicita a entrega do medicamento em sua casa.

*Reclamação: 243525/2020

O consumidor relata que há uma semana recebeu uma encomenda em sua residência, porém uma outra não foi entregue e consta como "esperando a retirada na unidade de distribuição do seu bairro". Informa que pagou R\$8,90 pelo frete e não concorda em ter que sair de casa para retirar sua encomenda. Solicita uma solução, a devolução do valor do frete e uma justificativa para a não entrega, uma vez que o endereço é de um condomínio com porteiro 24 horas. CPF: 141.000.587-99



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

***Reclamação: 240755/2020**

O consumidor informa que as suas correspondências não estão sendo entregues em sua residência. Diante dos fatos, solicita a normalização na entrega de suas correspondências.

***Reclamação: 250401/2020**

A consumidora informa que no dia 29/07/2020 efetuou uma compra de um produto que já foi postado e está no Centro de Distribuição em Benfica RJ, não sendo entregue até a presente data. Diante dos fatos, solicita esclarecimentos e a entrega do seu produto.

Reportagens jornalísticas recentes relatam os mesmos problemas já narrados e enfrentados pela população brasileira devido à má prestação do serviço fornecido pela ré, porém, agora, acirrados em razão da pandemia. Seguem abaixo os links das matérias jornalísticas, para melhor visualização:

- Problemas com entregas dos Correios saltam na pandemia. Data: 16/06/20

<https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/problemas-com-entregas-dos-correios-saltam-na-pandemia-24478890>



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

- **Agências dos Correios no Rio têm problemas com clientes e funcionários durante pandemia. Data: 21/07/2020**

<https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2020/07/21/agencias-dos-correios-no-rio-tem-problemas-com-clientes-e-funcionarios-durante-pandemia.ghtml>

- **PROCON fiscaliza o serviço dos Correios na Pandemia.**

<http://portalgiro.com/procon-rj-fiscaliza-os-servicos-dos-correios-na-pandemia/>

A situação é tão grave em determinadas localidades que o Ministério Público Federal se viu obrigado a ajuizar uma demanda coletiva, em junho deste ano, em prol dos moradores de Petrópolis, já que naquele município diversas agências dos correios foram fechadas e as correspondências dos consumidores, quando chegavam, tinham um atraso significativo. O que obrigava a população a demandar esforços para, por exemplo, reemitir boletos e faturas para conseguir efetuar o pagamento das contas mensais.

- **Correios são alvo de ação no Rio de Janeiro por atrasos em entregas**

<https://tecnoblog.net/349108/correios-sao-alvo-de-acao-no-rio-de-janeiro-por-atrasos-em-entregas/>



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

O pior é que este cenário tende a agravar-se em razão das comemorações típicas do final de ano, sobretudo porque, neste período, há o aquecimento do comércio e o aumento das compras realizadas pela internet. Ocorre que, ao que tudo indica, a demandada não está preparada para sanar os problemas relatados e, mesmo diante desta constatação, não garante ao consumidor, ao menos, o direito de realizar uma escolha consciente, já que sequer atualizou o seu site para informar adequadamente ao cliente o real prazo para entrega das mercadorias, diante das dificuldades impostas em razão da COVID-19, configurando, portanto, publicidade enganosa.

É possível observar que, ao publicizar os principais serviços fornecidos pela empresa, a ré garante ao consumidor que, caso opte, por exemplo, pelo Sedex simples, a mercadoria chegará em, no máximo, 05 dias úteis, fazendo uma ressalva apenas para a possibilidade de aumento do prazo em algumas localidades, em razão de condições operacionais.

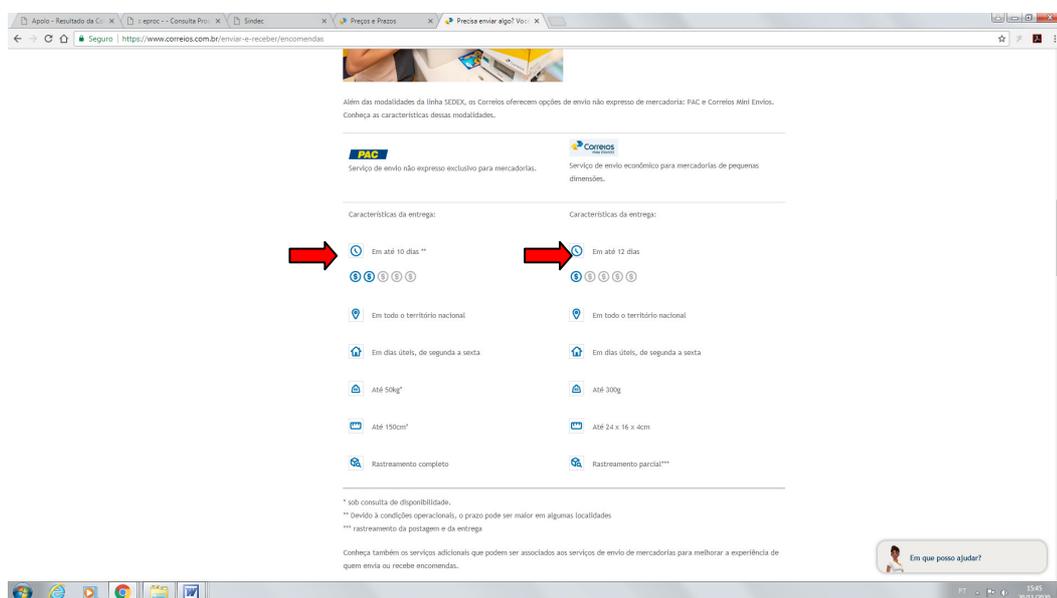
The screenshot shows the website 'www.correios.com.br' with a navigation menu on the left and a main content area. The main content area is titled 'Soluções Digitais dos Correios' and features three service options: 'SEDEX', 'SEDEX 10', and 'SEDEX 100'. Each option has a table of characteristics. A red arrow points to the 'Em até 5 dias **' characteristic of the SEDEX service.

SEDEX	SEDEX 10	SEDEX 100
Serviço de envio expresso de mercadorias e documentos.	Serviço de envio expresso com entrega até as 10h (ou 12h) do dia seguinte.	Serviço de envio expresso com entrega no mesmo dia.
Características da entrega:	Características da entrega:	Características da entrega:
Em até 5 dias **	Até as 10h (ou 12h) do dia seguinte	No mesmo dia
Em todo o território nacional	Conforme área de cobertura	Conforme área de cobertura
Em dias úteis, de segunda a sábado	Em dias úteis, de segunda a sábado	Em dias úteis, de segunda a sábado
Até 30kg	Até 10kg	Até 10kg
Até 150 (150cm ³)	Até 100cm	Até 100cm
Rastreamento completo	Rastreamento completo	Rastreamento completo



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

O mesmo acontece em relação ao PAC, pois a empresa garante a entrega do produto em, no máximo, 10 dias úteis³. Já o serviço de envio econômico, para entrega de mercadoria de pequena dimensão, o prazo é de 12 dias úteis, sendo ressaltado também que o prazo pode ser maior em algumas localidades, em razão de questões operacionais.



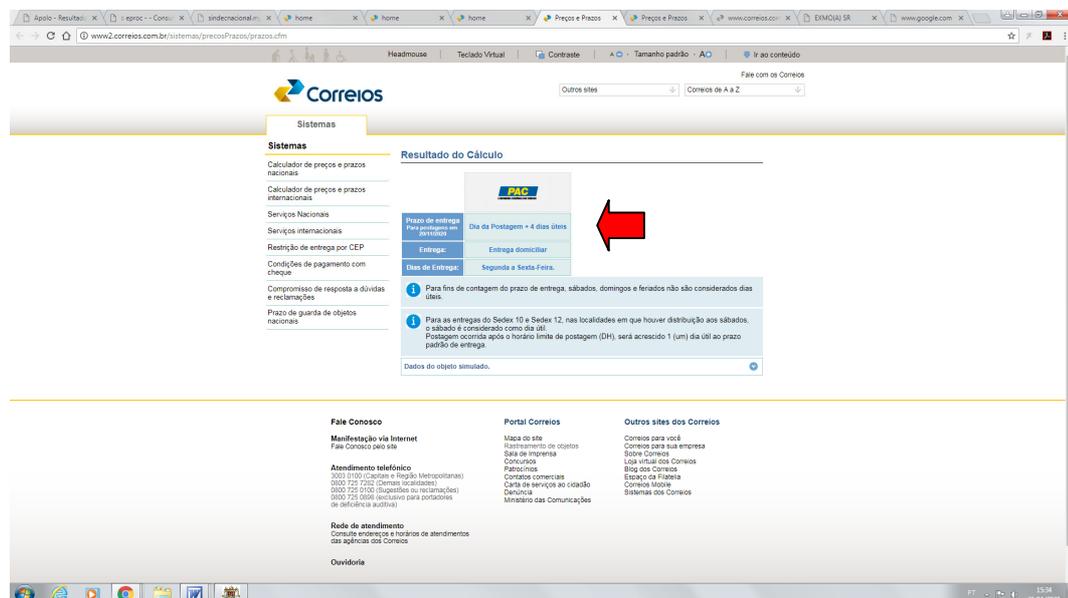
Ao afirmar no seu sítio eletrônico: “Devido à condições operacionais, o prazo pode ser maior em algumas localidades”, é inegável que a reclamada utiliza termos vagos que não garantem ao consumidor o direito à informação adequada, clara e precisa e, conseqüentemente, não garantem as condições necessárias para que o cliente realize uma escolha consciente quanto aos prazos dos serviços fornecidos pela empresa. Assim, questiona-se por que a ré não informa o prazo máximo para entrega deste serviço no território brasileiro e, por fim, realiza uma ressalva aduzindo que em determinadas localidades tal prazo por de ser menor.

³ Disponível em: <https://www.correios.com.br/enviar-e-receber/encomendas> Acesso em 20 de nov. de 2020

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Se o consumidor for um pouco mais atento, poderá observar que no site dos Correios há uma área específica denominada “calculador de preços e prazos nacionais”⁴, a qual possibilita ao cliente informações mais precisas sobre o preço e prazo de cada serviço fornecido pela Ré. Entretanto, até mesmo nesta área, os prazos informados não condizem com a realidade do serviço que vem sendo fornecido pela demandada neste ano atípico.

Para consubstanciar suas alegações, a Autora simulou o envio de uma mercadoria, através do serviço PAC, com CEP do remetente na capital fluminense e logradouro do destinatário localizado no município de Petrópolis, destino escolhido exclusivamente em razão das denúncias de atrasos nas entregas, que desaguaram na recente ACP movida pelo MPF. Segundo informações do site, a mercadoria chegaria em um prazo máximo de 04 dias úteis, o que não condiz com a realidade vivenciada pelos moradores do local.



⁴ Disponível em: <http://www2.correios.com.br/sistemas/precosPrazos/prazos.cfm>

Acesso em 20 de nov. de 2020



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Outro ponto que merece atenção do respeitável juízo é que, em razão da pandemia, um problema que antes, lamentavelmente, era mais comum aos moradores de localidades consideradas áreas de risco, passou a ser vivenciado de forma mais intensa por consumidores de todo o estado, qual seja, a **não entrega da mercadoria na residência do cliente, obrigando-o a se dirigir ao centro de distribuição mais próximo, colocando em risco a própria saúde.**

Fato é que, não há no site da Ré nenhuma informação sobre a possibilidade do produto não ser entregue no logradouro do consumidor e, conseqüentemente, sobre a necessidade do cliente se dirigir ao Centro de distribuição mais próximo para receber a mercadoria. Além disso, os Correios não restituem, ainda que parcialmente, os consumidores lesados em razão desta falha na prestação do serviço, configurando, portanto, **enriquecimento sem causa do fornecedor.**

É abusivo que o consumidor, em qualquer período, seja obrigado a retirar seus objetos postais em Centros de Distribuição dos Correios, após ter contratado um serviço para entrega da mercadoria na sua residência. Tal situação se torna ainda mais grave pelo fato da ECT não restituir parcialmente o cliente e obrigá-lo a se deslocar pela cidade durante a pandemia, colocando em risco a sua saúde e a dos seus familiares, e gerando um gasto consideravelmente maior ao cliente, em razão do deslocamento.

Assim, tendo em vista que, em alguns casos, o serviço postal não é prestado em sua integralidade, não é condizente com o princípio da boa-fé objetiva a cobrança integral do preço do serviço, sob pena de enriquecimento sem causa da demandada e aumento do prejuízo dos clientes que necessitam se deslocar para receber seus objetos postais.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

V – DO DIREITO

A) Dos Serviços Postais

A Constituição Federal, em seu art. 21, inciso X, determina competir à União “manter o serviço postal...”, tendo o aludido dispositivo sido regulado pela Lei nº 6.538/78, a qual, no art. 4º, dispôs que “É reconhecido a todos o direito de haver a prestação do serviço postal e do serviço de telegrama, observadas as disposições legais e regulamentares”, incumbindo à empresa pública a exploração dos serviços postais (art. 2º). Em atenção ao comando legal, criou-se os CORREIOS através do Decreto-Lei nº 509/69, sendo o seu estatuto social aprovado pelo Decreto nº 8.016/2013.

Quanto ao Decreto-Lei nº 509/69, destacam-se os seguintes dispositivos: Art. 2º - À ECT compete: I - executar e controlar, em regime de monopólio, os serviços postais em todo o território nacional (...). Parágrafo único: A ECT poderá, obedecida a regulamentação do Ministério das Comunicações, firmar parcerias comerciais que agreguem valor à sua marca e proporcionem maior eficiência de sua infraestrutura, especialmente de sua rede de atendimento. (Incluído pela Lei nº 12.490, de 2011) Grifo nosso

No tocante ao Decreto nº 8.016/2013, os seguintes excertos merecem destaque:

Art. 4º - A ECT tem por objeto social, nos termos da lei:

I - planejar, implantar e explorar o serviço postal e o serviço de telegrama;

II - explorar os serviços postais de logística integrada, financeiros; e eletrônicos;



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

III - explorar atividades correlatas; e

IV - exercer outras atividades afins, autorizadas pelo Ministério das Comunicações.

(...)

§ 3º - A ECT, no exercício de sua função social, é obrigada a assegurar a continuidade dos serviços postais e telegráficos, observados os índices de confiabilidade, qualidade, eficiência e outros requisitos fixados pelo Ministério das Comunicações.(grifo nosso)

§ 4º - A ECT poderá, obedecida a regulamentação do Ministério das Comunicações, firmar parcerias comerciais que agreguem valor à sua marca e proporcionem maior eficiência de sua infraestrutura, especialmente de sua rede de atendimento. Grifo nosso

Depreende-se dos citados dispositivos normativos que os CORREIOS não só são obrigados a manter os serviços postais, como também, dada a sua função social e a característica de deter o monopólio de tal serviço público, devem prestar o serviço com eficiência, em especial com rede de atendimento adequada às necessidades sociais. Ademais, além da legislação específica dos serviços postais, aplica-se ao caso as disposições do Código de Defesa do Consumidor, o qual, em seu art. 6º, X, determina ser direito básico do consumidor “a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral”.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Portanto, não é razoável que os consumidores recebam seus objetos postais com atraso e, muito menos, tenham que se deslocar para Centros de Distribuição para terem garantidos a execução do serviço contratado.

B) Das obrigações da ré e dos direitos dos consumidores

A relação existente entre os usuários do serviço prestados e a ré é de consumo, tendo em vista o disposto nos artigos 2º e 3º do CDC, logo, aplicável as normas previstas no Código consumerista.

Por ser a ré concessionária de serviço público, aplicável também a Lei n.º 8.789/95.

Dispõe o artigo 6º, X, CDC, que é direito básico do consumidor “a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos”. O artigo 22, *caput* e parágrafo único, do mesmo diploma legal, acrescenta que “os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos”, e que, “nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste Código”.

No mesmo sentido os artigos 6º e 7º, da Lei n.º 8.789/95.

Artigo 6º, Lei n.º 8.789/95. Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º. Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade,



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2º. A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.

§ 3º. Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:

I – motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações; e,

II – por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.

Artigo 7º, Lei n.º 8.789/95. Sem prejuízo do disposto na Lei 8.078/90, de 1 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

I – receber serviço adequado;

II - receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

III – obter e utilizar o serviço, com liberdade de escolha entre vários prestadores de serviços, quando for o caso, observadas as normas do poder concedente;

IV – levar ao conhecimento do poder público e da concessionária as irregularidades de que tenham conhecimento referentes ao serviço prestado;

V – comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela concessionária na prestação do serviço;

VI – contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhe são prestados os serviços.

Portanto, cabe à ré, prestar o serviço postal de forma regular, contínua, eficiente e segura, salvo quando se tratar de situação de emergência, por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações, ou por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade, desde que, com exceção da primeira hipótese, haja prévio aviso. Em contrapartida, tem o usuário o direito a usufruir o serviço de forma adequada, salvo quando presente uma das hipóteses que permitem a suspensão do mesmo, e de ser avisado previamente quando esta (a suspensão) ocorrer, exceto se tratar-se de situação emergencial que impossibilite a comunicação prévia. Em caso de descumprimento, por parte das concessionárias, da obrigação de prestar o serviço de forma adequada e contínua, cabe a ré sofrer as sanções cabíveis, além de assistir ao consumidor o direito à reparação dos danos sofridos.

No que concerne ao cumprimento dos prazos do serviço postal, é importante mencionar a Lei n.º 13.460/2017, que versa sobre os direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, a qual prevê que:



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

(...) VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

Desta forma, a ré deve ser obrigada a prestar o serviço postal em sua integralidade, com a respectiva entrega do objeto postal no destino informado pelo contratante, salvo hipóteses que coloque em risco a integridade dos funcionários da empresa; bem como cumprir os prazos informados no seu site e informes publicitários, salvo quando provarem a ocorrência de uma das hipóteses que permitem a suspensão do serviço e desde que tenham comprovadamente informado previamente os consumidores, exceto quando tratar-se de situação emergencial que impossibilite a comunicação prévia, sob pena de incidência da multa prevista no artigo 84, § 4º, CDC.

C) Do direito à informação

O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 6º, III, prevê que é direito básico do consumidor o acesso à informação clara e adequada sobre os produtos e serviços fornecidos no mercado de consumo, vejamos:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012)



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

O direito à escolha consciente do consumidor, no momento da aquisição do produto ou serviço, está diretamente relacionado ao direito à informação. Conforme visto, o art. 6, III do CDC aduz ser direito básico do consumidor "a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem".

Neste sentido, é essencial que as informações prestadas na fase pré-contratual sejam suficientemente claras para que o consumidor possa formar sua própria convicção a respeito do serviço que deseja contratar, de modo que a partir da plena ciência das características deste serviço, o consumidor possa decidir se deseja firmar o negócio.

Nas palavras da Exma. Ministra Nancy Andrighi, no julgamento do RESP 988595/SP (DJ 07.12.2009), o direito à informação está diretamente relacionado ao princípio da boa-fé objetiva:

Em última análise, portanto, a correta prestação de informações, que para além de constituir direito básico do consumidor, revela-se, ainda, consectário da lealdade inerente à boa-fé objetiva, constitui o ponto de partida a partir do qual será possível determinar a perfeita coincidência entre o serviço oferecido e o efetivamente prestado – grifos nossos.

Portanto, é indene de dúvidas que, ao não atualizar no seu sítio eletrônico as informações a respeito dos prazos praticados pela empresa, especialmente durante o período da pandemia que assola o país, a ré não garante ao consumidor o direito básico à informação adequada e clara, negando-lhe a possibilidade de realizar uma escolha consciente, baseada



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

nas reais condições do serviço fornecido pela demandada; ferindo, assim, o princípio da boa-fé objetiva e configurando verdadeiro defeito na prestação do serviço.

Assim, a empresa deve ser compelida a atualizar as informações contidas no seu site, de modo a garantir a ciência do consumidor sobre os reais prazos praticados pela ré, sobretudo neste momento de pandemia.

D) Do cumprimento forçado da oferta

Dispõe o artigo 30, CDC, que “toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que vier a ser celebrado”.

No seu site oficial, a demandada informa aos clientes prazos para conclusão da entrega dos objetos postais e mercadorias dos consumidores, prazos esses que na realidade não são cumpridos. Neste sentido, prescreve o artigo 35, CDC,

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Desta forma, em razão do claro descumprimento da oferta quanto aos prazos para concretização dos serviços fornecidos pela demandada, bem como a não entrega de algumas



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

mercadorias e correspondência, a ré deverá ser obrigada a cumprir o contrato, adequadamente, com a efetiva entrega dos objetos postais no prazo e endereço dos destinatários, salvo hipótese que coloca em risco a integridade dos funcionários, nos exatos termos contidos na publicidade que a vincula no seu site.

E) Da publicidade enganosa

Aduz o art. 37 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.(...)

Publicidade enganosa é a que leva o consumidor ao engano, a que engana, por ser parcial ou inteiramente falsa. Induz ao erro, enganando o consumidor. Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin entende que:

“O legislador demonstrou colossal antipatia pela publicidade enganosa. Compreende-se que assim seja. Este traço patológico afeta não apenas os consumidores, mas também a sanidade do próprio mercado. Provoca, está provado, uma distorção no processo decisório do consumidor, levando-o a



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

adquirir produtos e serviços que, estivesse melhor informado, possivelmente não o faria.”⁵

A publicidade é atividade privada de tornar público produtos e serviços para possibilitar uma venda. Como via de regra, serve para enaltecer a qualidade, ou associar produtos ou serviço à qualidade ou bens imateriais. A “*natureza, características, qualidade, quantidade, propriedade, origem, preço e outros dados sobre produtos e serviços*” são entregues à criatividade do publicitário, para que os torne mais atraentes.

A criatividade para tornar o produto ou serviço atraente não encontra limites, mas felizmente, a lei impõe limites. Por vezes a sociedade brasileira encontra-se cansada desse embate inglório contra as publicidades enganosas e passa a “engolir” inúmeros tipos de ilícitos em produtos e serviços. Desta forma, cabe atuação do Judiciário no sentido de impor a lei para que a ré seja compelida a adequar as informações constantes no seu site sobre os prazos para conclusão dos serviços postais.

F) Da redução de 25% da tarifa do serviço quando o objeto postal não for entregue no logradouro do destinatário.

Conforme explicitado, em razão da pandemia que assola o país, cresceu o número de casos de consumidores que são obrigados a se dirigir a um Centro de Distribuição dos Correios para buscar suas mercadorias. A empresa, apesar de efetuar a cobrança por um serviço que, em tese, garante a entrega do objeto postal no endereço do destinatário, na realidade, em muitos casos não conclui o serviço nas condições contratadas. Para piorar a falha na prestação

⁵ GRINOVER, Ada Pellegrini (& BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e; FINK, Daniel Roberto; FILOMENO, José Geraldo Brito; WATANABE, Kazuo; NERY JUNIOR, Nelson) Código brasileiro de defesa do consumidor (Comentado pelos autores do anteprojeto). 6ª Ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, PP 283-284



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

do serviço, a ré sequer restitui parcialmente o consumidor nos casos do serviço parcialmente prestado.

Neste sentido, é importante dizer que o art. 7º da Lei nº 6.538/78 aduz que as fases do serviço postal são: “o recebimento, expedição, transporte e entrega de objetos de correspondência, valores e encomendas”. Tais fases, segundo julgamento do STF⁶, são indissociáveis do serviço postal. Portanto, a não entrega dos objetos postais no logradouro do destinatário, salvo caso de risco à integridade dos funcionários da empresa, configura falha na prestação do serviço e, neste sentido, o art. 20, III do CDC permite a redução proporcional do preço do serviço quando este apresenta vícios de qualidade ou disparidade com a oferta e mensagem publicitária, nos seguintes termos:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

⁶ RE 627051/PE



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.”

No mesmo sentido, é importante ressaltar que o art. 34 da lei 6538/78, a *contrario sensu*, permite a redução OBJETIVA da tarifa postal, já que o legislador fez menção tão somente à proibição de concessão de isenção ou redução subjetiva desta tarifa, vejamos:

Art. 34 - É vedada a concessão de isenção ou redução **subjetiva das tarifas**, preços e prêmios "ad valorem", ressalvados os casos de calamidade pública e os previstos nos atos internacionais devidamente ratificados, na forma do disposto em regulamento.

No caso em análise, a Autora requer ao poder judiciário a adoção de um critério objetivo de redução da tarifa postal. Tendo em vista que o serviço em comento é composto por 04 fases, a inexecução de uma delas (não entrega no domicílio do destinatário) possibilitaria a redução de 25 % do valor da tarifa.

A não redução da tarifa nos termos solicitados pela requerente possibilita ao Correios exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva, procedimento vedado pelo Código de Defesa do Consumidor:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Em complemento ao mencionado dispositivo legal, o art. 51 do CDC aduz serem nulas de pleno direito as cláusulas contratuais incompatíveis com a boa-fé e equidade e que colocam o consumidor em desvantagem exagerada.

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

Assim, com o objetivo de assegurar a proteção do consumidor e impedir o enriquecimento sem causa do fornecedor, a redução da tarifa postal, no percentual de 25%, quando o objeto postal não for entregue no logradouro do destinatário, obrigando o consumidor a se dirigir a um centro de distribuição da empresa, salvo hipóteses de risco à integridade dos funcionários, é a medida necessária.

G) Da existência de danos morais coletivos

É evidente a caracterização do dano moral coletivo, não só em razão da publicidade enganosa veiculada no site da empresa (no que concerne aos prazos), atingindo um número indeterminado de consumidores, mas também em razão dos clientes que contratam os serviços da ré e não possuem o cumprimento integral do contrato, acarretando na frustração da expectativa dos consumidores quanto à prestação de um serviço adequado.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

É importante frisar, com relação ao dano moral coletivo, há sua previsão expressa no nosso ordenamento jurídico no art. 6º, VI e VII do CDC.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a efetiva proteção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; (grifo nosso).

No mesmo sentido, o art. 1º da Lei nº. 7.347/85:

Art. 1º Regem-se pelas disposições desta lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados: (grifou-se).

I - ao meio ambiente;

II - **ao consumidor**;

III - a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

IV - a qualquer outro interesse difuso ou coletivo;

V - por infração da ordem econômica e da economia popular;

VI - à ordem urbanística. (grifo nosso)

Conforme afirma Leornado Roscoe Bessa, em artigo dedicado especificamente ao tema, "*além de condenação pelos danos materiais causados ao meio ambiente, consumidor ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo, destacou, a nova redação do art. 1º, a*



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

responsabilidade por dano moral em decorrência de violação de tais direitos, tudo com o propósito de conferir-lhes proteção diferenciada".⁷

A concepção do dano moral coletivo, como bem afirma o autor, não pode estar mais presa ao modelo teórico da responsabilidade civil privada, de relações intersubjetivas unipessoais. Vemos, nesse assunto, uma nova gama de direitos, difusos e coletivos, necessitando-se, pois, de uma nova forma de sua tutela. E essa nova proteção, com base no art. 5º, inciso XXXV da Constituição da República, sobressai, sobretudo, no aspecto preventivo da lesão. Por isso, são cogentes meios idôneos a punir o comportamento que ofenda (ou ameace) direitos transindividuais.

Trata ainda, o mesmo autor, *"em face da exagerada simplicidade com que o tema foi tratado legalmente, a par da ausência de modelo teórico próprio e sedimentado para atender aos conflitos transindividuais, faz-se necessário construir soluções que vão se utilizar, a um só tempo, de algumas noções extraídas da responsabilidade civil, bem como de perspectiva própria do direito penal"*⁸.

Desta forma, diante dessas premissas, vemos que a função do dano moral coletivo é homenagear os princípios da prevenção e precaução, com o intuito de propiciar uma tutela mais efetiva aos direitos difusos e coletivos, como no caso em tela. Nesse aspecto, a disciplina do dano moral coletivo se aproxima do direito penal, especificamente de sua finalidade preventiva, ou seja, de prevenir nova lesão a direitos metaindividuais.

⁷ BESSA, Leonardo Roscoe. Dano moral coletivo. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006.

³ Leonardo Roscoe. Dano moral coletivo. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Ainda sobre o tema, menciona Leonardo Roscoe Bessa que *"como reforço de argumento para conclusão relativa ao caráter punitivo do dano moral coletivo, é importante ressaltar a aceitação da sua função punitiva até mesmo nas relações privadas individuais"*.⁹

Isso porque o caráter punitivo do dano moral sempre esteve presente, até mesmo nas relações de cunho privado e intersubjetivas. É o que se vislumbra da fixação de astreintes e de cláusula penal compensatória, a qual tem o objetivo de pré-liquidação das perdas e danos e de coerção ao cumprimento da obrigação. Outrossim, a função punitiva do dano moral individual é amplamente aceita na doutrina e na jurisprudência. Tem-se, portanto, um caráter dúplice do dano moral: indenizatório e punitivo. E o mesmo se aplica, nessa esteira, ao dano moral coletivo.

Em síntese, utilizando novamente do brilhante artigo produzido por Leonardo Roscoe Bessa, *"a dor psíquica ou, de modo mais genérico, a afetação da integridade psicofísica da pessoa ou da coletividade não é pressuposto para caracterização do dano moral coletivo. Não há que se falar nem mesmo em sentimento de desapreço e de perda de valores essenciais que afetam negativamente toda uma coletividade"* (André Carvalho Ramos) *"diminuição da estima, inflingidos e apreendidos em dimensão coletiva"* ou *"modificação desvaliosa do espírito coletivo"* (Xisto Tiago). Embora a afetação negativa do estado anímico (individual ou coletivo) possa ocorrer, em face dos mais diversos meios de ofensa a direitos difusos e coletivos, a configuração do denominado dano moral coletivo é absolutamente independente desse pressuposto"¹⁰.

⁹ Dano moral coletivo. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006.

¹⁰ Dano moral coletivo. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Resta demonstrado portanto, que o dano moral coletivo tem uma função punitiva em virtude da violação de direitos difusos e coletivos, sendo devidos, de forma clara, no caso em apreço.

Os fatos narrados são ofensivos a toda a coletividade e põem em risco especialmente a grande quantidade de consumidores que contratam os serviços da Ré. É necessário, pois, que o ordenamento jurídico crie sanções suficientes para fazer cessar essa atitude da empresa no que diz respeito, especificamente, à publicidade enganosa, descumprimento da oferta e inexecução integral do contrato, sendo esta a função do dano moral coletivo.

Portanto, diante da gravidade das lesões, suas repercussões e as circunstâncias fáticas demonstradas pela autora, bem como em razão da condição do ofensor, a demandante requer que a reparação pelo dano moral coletivo não seja inferior a R\$ 500.000,0 (quinhentos mil reais)

H) Do ônus da prova

No que concerne à Publicidade Enganosa, o art. 38 do CDC aduz que: “O *ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina*”, com grifo nosso.

Nesta toada, faz-se claro que, uma informação ou comunicação publicitária, na maioria das vezes, não parece oferecer maiores dificuldades de prova a quem as patrocina. A veracidade e correção, se duvidosas, podem por meio da argumentação e de esclarecimentos, chegar à maior consistência de verdade. Este preceito engloba possibilidades amplas, informação ou comunicação, ambas de índole publicitária.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Geralmente as campanhas publicitárias não especificam a empresa de publicidade responsável pela criativa mensagem divulgada. Assim, a ressalva diferenciada do caput do artigo 38 deixa claro que a **responsabilização é de quem as patrocina**, deixando sem dúvida nenhuma, que é do fornecedor.

Quanto às demais alegações da Autora, o art. 6, VIII do CDC dispõe que é direito básico do consumidor “a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”. Neste sentido, é inegável que as alegações da autora são verossímeis e que a demandante, assim como os consumidores representados por ela nesta ACP, é hipossuficiente técnica e econômica frente à demandada, motivo pelo qual se faz necessária a inversão do ônus da prova.

I) Do cabimento e necessidade de tutela específica da obrigação em caráter liminar

Inicialmente, impende frisar que a concessão de antecipação dos efeitos da tutela antes da oitiva da parte processual ré não ofende qualquer norma ou princípio constitucional, valendo transcrever a doutrina de Nelson Nery Júnior¹¹, no sentido de inexistência de violação ao princípio do contraditório nestes casos, in verbis:

“Há, contudo, limitação imanente à bilateralidade da audiência no processo civil, quando a natureza e a finalidade do provimento jurisdicional almejado ensejarem a necessidade de concessão de medida liminar, inaudita altera pars, como é o caso da antecipação de tutela de mérito (CPC, art. 273), do provimento cautelar ou das liminares em ação possessória,

¹¹ In 'Princípios do Processo Civil na Constituição Federal'. Coleção de Estudos de Processo ENRICO TULLIO LIEBMAN – volume 21. Editora Revista dos Tribunais, 5.ª edição, 1999, página 141



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

mandado de segurança, ação popular, ação coletiva (art. 81, parágrafo único do CDC) e ação civil pública. Isto não quer significar, entretanto, violação do princípio constitucional, porquanto a parte terá oportunidade de ser ouvida, intervindo posteriormente no processo, inclusive com direito a recurso contra a medida liminar concedida sem sua participação. Aliás, a própria provisoriedade dessas medidas indica a possibilidade de sua modificação posterior, por interferência da manifestação da parte contrária, por exemplo.”

Conforme os arts. 21 da Lei 7.347/1985 da Lei de Ação Civil Pública e os artigos 83, 84 e 90 da Lei n. 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor - a concessão da tutela de urgência é medida viável em demandas coletivas:

“Art. 21 - Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor.”

“Art. 83 - Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este Código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela.”

“Art. 84 - Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o Juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

§ 1º - A conversão da obrigação em perdas e danos somente será admissível se por elas optar o autor ou se impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente.

§ 2º - A indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa (artigo 287 do Código de Processo Civil).



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

§ 3º - Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao Juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.

§ 4º - O Juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

§ 5º - Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o Juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial.” (Grifos nossos).

“Art. 90 - Aplicam-se às ações previstas neste Título as normas do Código de Processo Civil e da Lei nº 7.347, de 24 de junho de 1985, inclusive no que respeita ao inquérito civil, naquilo que não contrariar suas disposições.”

É, portanto, plenamente viável o requerimento, no bojo de ação civil pública, de tutela antecipada liminar, nos moldes previstos nos parágrafos 3º. e 4º. do art. 84 do Código de Defesa do Consumidor. Dentro da nova classificação das tutelas de urgência proposta por Luiz Guilherme Marinoni, o retrocitado art. 84 do Código de Defesa do Consumidor alberga as três modalidades de tutela inibitória do ilícito, a saber: a) a que visa impedir a prática do ilícito; b) a que visa impedir a repetição do ilícito já praticado; **c) a que visa impedir a continuação do ilícito continuamente praticado (esta a tutela inibitória que ora almejamos).**

Neste sentido, é importante dizer que o art. 300, caput e § 3º, do Código de Processo Civil – ao tratar da concessão da tutela de urgência de natureza antecipada, impõe como



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

requisitos a presença do *fumus boni iuris* e do *periculum in mora*, além, é claro, da reversibilidade dos efeitos da decisão.

Assim, a tutela deve ser antecipada porque há fundado receio de dano irreparável. Com efeito, as comemorações de fim de ano se aproximam e com elas o aumento do comércio eletrônico, gerando, por conseguinte, o crescimento das demandas dos Correios, portanto, a não solução dos problemas relatados nesta ACP pode gerar uma quantidade incomensurável de prejuízos pecuniários e danos psicológicos que não poderão mais ser recompostos caso a caso.

É inegável que a ausência de informação clara e adequada, no site da demandada, sobre os prazos efetivamente praticados durante a pandemia que assola o país, induz o consumidor ao erro, levando-o a contratar os serviços da empresa sem a garantia da entrega da mercadoria no prazo informado. Tal fato pode gerar transtornos das mais diversas ordens, sobretudo porque a população brasileira tem o costume de presentear nas datas comemorativas do final do ano, o que perpassa por questões afetivas que não podem ser facilmente indenizadas caso haja falha na prestação deste serviço. Deste modo, é importante assegurar que os consumidores tenham acesso às informações necessárias para realizar uma escolha consciente no momento da contratação do serviço, bem como tenham garantido a execução do serviço na sua integralidade, nos termos contratados.

Realmente, a duração patológica que infelizmente as limitações estruturais do Poder Judiciário impõem aos processos pode acabar arrastando a presente demanda e perpetuando a impunidade e o desprezo da ré pelo direito em tela, configurando-se pois o justificado receio de



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ineficácia do provimento final através da ausência da prestação de tutela efetiva e tempestiva, que tantas vezes finda por retirar da lei sua eficácia.

No caso em questão, necessário se faz a concessão da medida antecipatória para que a ré seja obrigada a atualizar, de maneira a informar adequadamente, no seu site ou em qualquer outro meio publicitário, os prazos para entrega efetiva dos objetos postais enviados através dos serviços fornecidos pela empresa, sobretudo neste período de pandemia; seja compelida a executar o serviço na sua integralidade, conforme contratado, de modo que os objetos postais e mercadorias dos clientes sejam entregues nos endereços dos destinatários, ressalvadas as hipóteses de risco à integridade física dos funcionários da empresa; bem como sejam restituídos parcialmente, no percentual de 25 % da tarifa postal, caso a mercadoria não seja entregue no endereço do destinatário.

I.i) Da imposição de multa por descumprimento

A fim de garantir a eficácia das medidas antecipadas requeridas, torna-se necessário a cominação de multa diária no importe de R\$10.000,00 (dez mil reais), em face da EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS, para a hipótese de descumprimento de qualquer uma das medidas deferidas, conforme arts. 536 §1.º e 537 do Código de Processo Civil, com a destinação dos valores em favor de Fundo Especial de Apoio a Programas de Proteção e Defesa do Consumidor – FEPROCON.

VI - DO PEDIDO LIMINAR

Ante o exposto, a COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO requer LIMINARMENTE E SEM A OITIVA DA PARTE CONTRÁRIA que seja determinado *initio litis* à ré:



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

- 1) a condenação na obrigação de **informar** de maneira atualizada, no seu site ou em qualquer outro meio publicitário, os prazos reais que vêm sendo praticados pela empresa quanto a entrega dos objetos postais e mercadorias dos consumidores, envidados através dos serviços fornecidos pelos Correios, sobretudo neste período de pandemia.
- 2) a condenação na obrigação de **cumprir a oferta** vinculada no seu site ou em qualquer outro meio publicitário, de modo que a entrega dos objetos postais e mercadorias dos consumidores seja realizada dentro do prazo máximo publicizado pela demandada, sob pena de incorrer em publicidade enganosa..
- 3) a condenação na obrigação de **realizar** a entrega dos objetos postais e mercadorias dos clientes no endereço do destinatário, salvo hipótese que coloque em risco a integridade dos funcionários da empresa.
- 4) A condenação na obrigação de **restituir** o percentual de 25% da tarifa postal nos casos em que a entrega não é realizada no endereço do destinatário, obrigando o consumidor a se deslocar a uma agência ou Centro de distribuição da empresa, ressalvada a hipótese de endereço que coloque em risco a integridade dos seus funcionários, sob pena de incorrer em enriquecimento sem causa.

Frise-se que a medida, caso deferida, não será capaz de causar danos irreversíveis à ré, pelo contrário, pois restará evidenciado e constatado o cumprimento da oferta, minimizando a ocorrência de evento danoso, e, via de conseqüência, a adequação da oferta anunciada e poublicidade à legislação vigente, sem qualquer custo adicional.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

VII - DOS PEDIDOS

Pelo acima exposto, requer:

1 – a citação da ré para querendo responder a presente, sob pena de sofrer as sanções legais pertinentes;

2 – a concessão de MEDIDA LIMINAR, *inaudita altera pars* para:;

2.1 - a condenação na obrigação de **informar** de maneira atualizada, no seu site ou em qualquer outro meio publicitário, os prazos reais que vêm sendo praticados pela empresa quanto a entrega dos objetos postais e mercadorias dos consumidores, envidados através dos serviços fornecidos pelos Correios, sobretudo neste período de pandemia.

2.2 - a condenação na obrigação de **cumprir a oferta** vinculada no seu site ou em qualquer outro meio publicitário, de modo que a entrega dos objetos postais e mercadorias dos consumidores seja realizada dentro do prazo máximo publicizado pela demandada, sob pena de incorrer em publicidade enganosa.

2.3 - a condenação na obrigação de **realizar** a entrega dos objetos postais e mercadorias dos clientes no endereço do destinatário, salvo hipótese que coloque em risco a integridade dos funcionários da empresa.

2.4 - A condenação na obrigação de **restituir** o percentual de 25% da tarifa postal nos casos em que a entrega não é realizada no endereço do destinatário, obrigando o consumidor a se deslocar a uma agência ou Centro de distribuição da empresa, ressalvada a hipótese de endereço que coloque em risco a integridade dos seus funcionários, sob pena de incorrer em enriquecimento sem causa.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

- 3 - a confirmação da tutela de urgência referente aos pedidos anteriores e a fixação de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) em caso de descumprimento;
- 4 – seja a ré condenada a indenizar, de forma ampla e completa, os DANOS MORAIS E MATERIAIS causados aos consumidores individualmente considerados, em decorrência dos atrasos nas entregas dos objetos postais e encomendas ocorridos desde o início da pandemia decorrente do novo Coronavírus, como estabelece o art. 6º, VI c/c art. 95 do CDC, em virtude dos fatos narrados na exordial.
- 5 – seja a ré condenada a pagar indenização, no importe de R\$500.000,00 (quinhentos mil reais), a título de danos morais coletivos, em favor de Fundo Especial de Apoio a Programas de Proteção e Defesa do Consumidor - FEPROCON, em consonância ao disposto no inciso II do art. 24 do Decreto nº 861, de 09/07/93, que regulamentou a Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990, alterada pela Lei nº 8656, de 21 de maio de 1993, em prazo a ser estabelecido por V. Exa.;
- 6 – a inversão do ônus da prova (arts. 6º, VIII e 38 do CDC) nos termos da fundamentação *supra*;
- 7 – a publicação do edital previsto no artigo 94 da Lei n. 8.078/90;
- 8 – a condenação da ré na obrigação de publicar, às suas custas, em dois jornais de grande circulação desta Capital, bem como em sítio virtual na internet em seus respectivos endereços, em quatro dias intercalados, sem exclusão do domingo, em tamanho mínimo de 20 cm x 20 cm, a parte dispositiva de eventual procedência, para que os consumidores dela tomem ciência, oportunizando, assim, a efetiva proteção de direitos lesados;
- 9 – a intimação do Ministério Público;



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

10 – a condenação da ré ao pagamento dos ônus sucumbenciais;

11 – a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, desde logo, em face do previsto art. 87 da Lei nº 8.078/90.

VIII - DAS PROVAS

Requer a produção de todas as provas admissíveis em direito.

IX - DO VALOR DA CAUSA

Dá-se a esta causa, por força do disposto no art. 291 do Código de Processo Civil, o valor de R\$500.000,00 (quinhentos mil reais).

Nestes termos,
Pede deferimento.

Rio de Janeiro, 23 de novembro de 2020

Jeferson Queiroz dos Santos
OAB/RJ n. 206.131